

« Pour améliorer l'inclusion numérique, il faut repenser les médiations sociales »

Par [Pierre Manière](#) - 31/10/2018

Cofondateur et délégué général de la Fondation Internet Nouvelle Génération (Fing), Jacques-François Marchandise estime que, contrairement à certaines idées reçues, les difficultés numériques ne concernent pas que les personnes âgées et les foyers les plus pauvres.

LA TRIBUNE - Selon le gouvernement, il y aurait 13 millions de Français « en grande difficulté » avec le numérique. Que vous inspire ce chiffre ?

Ce n'est pas si simple. Je ne suis pas, personnellement, d'accord avec l'approche qui consiste à séparer d'une traite ceux qui maîtrisent le numérique, pour qui tout va bien, et ceux qui ne le maîtrisent pas, pour qui tout va mal. Cette vision des choses, censée mettre en lumière le retard de certains à se saisir du digital n'a pas lieu d'être, puisque les raisons pour lesquelles ils ne sont pas usagers ou éprouvent des difficultés vis-à-vis du numérique sont extrêmement variées.

Comment définissez-vous, alors, l'exclusion numérique ?

Il y en a de nombreuses sortes. Il y a d'abord les fractures principales de la société, c'est-à-dire les difficultés sociales et économiques des gens. Par exemple, si l'on vit en dehors de tout lien social, du circuit économique, et que l'on n'a pas d'emploi, le numérique peut accroître l'isolement, même si l'on utilise un ordinateur depuis vingt ans. C'est ce que certains appellent la « *fracture numérique secondaire* ». Mais pour certaines personnes confrontées à la perte d'emploi, au départ à la retraite ou à d'autres événements de la vie, le numérique peut a contrario avoir un effet de rattrapage, d'amortisseur et de reconnexion, permettant de rétablir ou de maintenir des liens. Une autre forme d'exclusion numérique est liée à la connaissance et à la capacité d'apprentissage. Ce n'est pas toujours, comme on pourrait le penser, une question d'études ou diplôme : il y a de nombreux exemples d'autodidaxie, plus rarement chez des personnes isolées ; mais il faut aussi avoir « appris à apprendre », comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche et la manière dont l'information circule en ligne. Il arrive que des personnes qui ont des formations classiques, des diplômes, soient incompetentes en environnement numérique, parce qu'elles ne comprennent pas forcément que plus l'on pose de questions à un moteur de recherche, plus celui-ci restreint les réponses. Nos étudiants d'aujourd'hui sont encore loin d'être tous à l'aise avec cela.

Quoi qu'il en soit, vous êtes opposé à la « rhétorique du retard », qui cible depuis longtemps certaines populations qui utilisent peu le numérique...

Effectivement. Parce que certaines personnes utilisent parfois des outils non-numériques pour arriver à leurs fins. Et elles s'en sortent bien mieux comme ça ! Or ces personnes ne sont pas forcément en difficulté vis-à-vis du numérique, même si elles peuvent être considérées comme en dehors. Dans les années 2000, la rhétorique du retard a été utilisée pour expliquer le fait que les Français étaient réticents à abandonner le Minitel pour passer à Internet. Mais si cette situation a duré aussi longtemps, c'est parce que les services Minitel marchaient très bien. Ils n'étaient certes pas aussi sophistiqués qu'aujourd'hui, mais on y trouvait déjà des services bancaires, de la livraison de courses à domicile, et on pouvait trouver très vite beaucoup d'informations utiles, comme des horaires de trains. C'était un retard pour le développement du marché, pas forcément pour les usagers.

Est-ce la raison pour laquelle déterminer les populations vraiment en difficulté vis-à-vis du numérique s'avère difficile ?

Certaines personnes qui n'utilisent que très peu Internet ne sont pas en difficulté avec cet outil. Si elles ont des proches ou des collègues qui s'en servent et peuvent les aider, leur peu d'appétence

pour le numérique ne les empêche pas de remplir leur déclaration d'impôts en ligne sans problème, de faire des recherches sur Google ou d'accéder à Wikipedia.

Dans quels cas de figure Internet est-il véritablement source de problèmes ?

Dans une enquête récente ([le projet de recherche Capacity](#), réalisé avec l'université Rennes 2 et l'Institut Mines-Télécom), nous avons posé le problème dans l'autre sens. Nous nous sommes demandé dans quels cas de figure le numérique donnait du pouvoir d'agir, dans la vie quotidienne ou les choix personnels. On s'est aperçu que, de manière un peu paradoxale, plus on a d'usages numériques, plus on a d'ennuis. En clair, lorsque certaines personnes se contentent d'aller sur Google et de transférer des photos à des proches, elles ont peu de soucis avec Internet. C'est lorsque l'on a plusieurs dizaines d'usages différents - ce qui est le cas pour un internaute moyen - que les problèmes apparaissent. On perd des documents, on ne sait pas comment publier et dépublier des messages sur certains sites, on est parfois angoissé par certains actes sur une appli bancaire ou en traitant ses impôts... Ces nouveaux embarras numériques, comme je les appelle, concernent les gens qui sont déjà connectés. Ensuite, on a constaté que plus les Français ont d'usages numériques non choisis, plus ils ont des ennuis.

C'est par exemple le cas lorsque l'État impose la dématérialisation de certains services administratifs ou de l'impôt sur le revenu ?

Les démarches administratives en ligne sont difficiles pour beaucoup, alors qu'elles sont très utiles pour d'autres. Avant le numérique, il y a d'abord une fracture administrative, le non-recours aux droits, la difficulté à s'orienter, que la suppression de nombreux guichets physiques risque de ne pas arranger. Le numérique peut être positif s'il atténue les difficultés des gens qui ont du mal avec l'administration. Mais le numérique n'a pas le pouvoir de corriger les acronymes incompréhensibles ou la multiplicité des exceptions des procédures administratives. Il arrive souvent que le passage au numérique soit pensé pour simplifier les démarches. L'idée est, par exemple, de cesser de questionner quelqu'un sur ses enfants alors qu'il a indiqué, au début d'un formulaire, qu'il n'en avait pas. Mais historiquement, chaque service administratif a fait sa cuisine de son côté. Tous les ministères, les administrations territoriales et sociales ont procédé à une intégration verticale du numérique, avec leurs propres règles du jeu, leurs modes de navigation et leurs logiques de conservation des documents. Lesquels sont, en outre, souvent modifiés d'une année sur l'autre. Ce qui, in fine, met beaucoup d'usagers dans une situation difficile.

Le monde des services Internet apparaît au moins aussi compliqué...

C'est l'autre espace numérique avec lequel les internautes peuvent être en grande difficulté. C'est ce que j'appelle la fracture servicielle. Ici, le jeu s'est énormément ouvert ces dernières années. De nombreuses plateformes interviennent dans beaucoup de domaines, comme les services à domicile pour les seniors, les services bancaires, l'assurance, la vente à distance. Le problème, c'est qu'une partie d'entre nous ne sait plus très bien de qui il est client. Pour certains, habitués à s'adresser à des vendeurs dans des boutiques physiques classiques, c'est très déstabilisant, déboussolant, et débouche parfois sur une profonde perte de confiance vis-à-vis de ces nouveaux usages.

Qui est concerné par ces fractures administrative ou servicielle ? On présente souvent les jeunes défavorisés ou les seniors comme les populations les plus déconnectées, ce qui impliquerait de concentrer sur elles les politiques d'inclusion numérique...

Certains disent en effet que, de manière caricaturale, l'inclusion numérique concerne les personnes âgées et les pauvres. Mais dans les deux cas, ce n'est pas tout à fait vrai. Il y a des préjugés sociaux énormes sur les personnes en difficulté économique. Plusieurs études ont montré que les ménages modestes étaient autant - voire plus - équipés en matériel technologique que les ménages plus aisés. Pour y arriver, beaucoup se sont endettés fortement dès le début des années 2000. Ils se disaient que s'ils ne prenaient pas un crédit sur un ordinateur, ils allaient, en gros, mettre en péril l'avenir de leurs

enfants... Enfin, les jeunes seniors, eux, constituent, et de loin, la population qui a connu la plus forte augmentation en matière d'usages numériques lors de la dernière décennie. Pourquoi ? Parce que, selon certaines études, ceux qui partent en retraite et sortent d'un environnement professionnel et socialisé se convertissent à Internet pour ne pas se retrouver isolés. En parallèle, certains jeunes ont de réelles difficultés numériques.

Pourquoi ?

Pour diverses raisons. Par exemple, le fait d'exister en ligne suppose d'oser écrire en ligne, ce qui est parfois un problème. Il existe aussi beaucoup d'espaces sociaux numériques dans lesquels la difficulté principale va être la langue - sachant, en outre, qu'on vit dans un pays impitoyable avec l'orthographe. D'autres jeunes, eux, ont du mal à changer de registre en fonction de l'espace numérique (forums, réseaux sociaux, messageries instantanées, e-mails) dans lequel ils se trouvent.

Qui sont alors ceux pour qui Internet pose problème ?

Il existe plusieurs familles de difficultés. Une partie des gens pour qui Internet pose problème considèrent que ce n'est pas de leur époque, que c'est trop compliqué, qu'ils n'y arriveront jamais, qu'ils sont moins bons que les autres. Il y a, ici, une question d'estime de soi. Un autre important facteur d'exclusion numérique, c'est l'isolement tout court. Lorsque l'on n'a pas beaucoup de liens sociaux, un carnet d'adresses pauvre et peu d'échanges avec les autres, on ne sait pas à qui s'adresser pour résoudre ses difficultés sur Internet. Ce qui est intéressant, c'est que, par des biais détournés, le numérique permet de reconstituer un chemin de mise en relation avec autrui. On a par exemple constaté que sur leboncoin.fr, certaines personnes mettent en vente des objets à des prix très bas. Leur véritable objectif n'est pas de vendre, mais d'avoir une interaction physique et sociale avec l'acheteur... Une situation de grave solitude face au numérique, c'est la famille monoparentale, précaire, avec des ennuis qui saturent le temps et l'attention, et personne pour l'aider dans un environnement proche. Ici, la difficulté numérique découle d'abord et avant tout d'un problème social, que l'on soit jeune ou âgé. L'exclusion et l'adolescent isolé dans la cour de récréation sont des problèmes qui n'ont pas magiquement disparu avec le numérique.

Existe-t-il d'autres facteurs de difficulté numérique ?

Il y a le sujet de l'argent et des difficultés économiques. Pendant des années, certains pensaient que pour réduire la fracture numérique, il fallait donner des ordinateurs aux foyers les plus pauvres. Mais ce qu'on constate, c'est qu'il y a déjà du matériel chez les plus défavorisés. En revanche, le prix des abonnements Internet fixe et mobile pose problème. C'est souvent ce qui met en danger le budget des familles les plus pauvres.

Outre les abonnements, il y a encore, notamment dans certains bourgs et villages, des zones blanches où le mobile ne passe pas, et des endroits où se connecter à Internet relève du chemin de croix...

Oui, et cette situation était prévisible il y a vingt ans lorsque les États ont libéralisé le secteur des télécoms. Nous avons créé une situation où l'État n'a pas assez le bénéfice des réseaux les plus solvables dans les zones les plus densément peuplées. Cela l'empêche de réaliser correctement la péréquation dans les campagnes et banlieues moins peuplées et moins rentables, qui intéressent peu - ou pas - les opérateurs privés. Cet ancien choix politique a favorisé la concurrence et le développement numérique, mais laisse le contribuable payer la note des réseaux moins profitables...

Comment, d'après vous, faut-il s'y prendre pour mener une politique d'inclusion numérique efficace ?

Pour y arriver, il faut d'abord utiliser le numérique en articulation plutôt qu'en substitution. Le numérique constitue souvent une stratégie perdante lorsqu'il remplace purement et simplement des interactions existantes. Certaines personnes ne seront pas plus à l'aise qu'avant avec un service

entièrement digitalisé parce qu'elles étaient déjà en difficulté précédemment. D'autres personnes, elles, risquent de se retrouver perdues devant un service 100 % en ligne si elles ne bénéficient pas d'aide extérieure ou de médiation pour comprendre comment il fonctionne. D'où l'importance, par exemple, de repenser les médiations sociales et leurs insuffisances au sens large, avec tous les acteurs existants (et pas seulement ceux qui seraient nativement digitaux), en y incluant les médiations numériques. En outre, étant donné que l'isolement constitue un problème majeur, il est fondamental de repenser nos cadres collectifs dans un monde traversé par le numérique. Cela peut permettre, notamment, de mieux former les aidants, les acteurs sociaux et associatifs, aux difficultés numériques - mais aussi de former les acteurs du numérique aux questions sociales.

MINIBIO

*Cofondateur et délégué général de la [Fondation Internet nouvelle génération \(Fing\)](#), **Jacques-François Marchandise** travaille depuis des années sur la manière dont la société s'approprié les outils digitaux. Il a également fondé, en 1997, le cabinet de conseil en stratégies numériques *Items Proposition*.*

Jacques-François Marchandise a notamment participé à la création de plusieurs services numériques, comme celui de [servicepublic.fr](#)

PIERRE MANIÈRE



[@pmaniere](#)